

ACCORDO SINDACALE
CONTACT CENTER VENDITA E POST VENDITA

In data 29 novembre 2019,

tra

Compagnia Assicuratrice Linear S.p.a. (di seguito "Linear")

e

le Rappresentanze Sindacali FIRST-CISL, FISAC-CGIL, FNA e UILCA UIL

PREMESSO CHE

- a) In data 31 luglio 2019 Linear ha informato le OO.SS. che, al fine di rendere più funzionale la propria struttura organizzativa interna Contact Center Vendita e Post Vendita (di seguito "Contact Center"), all'interno dei team di lavoro saranno presenti sia operatori di Front Office sia operatori di Back Office, ferme restando le differenti mansioni ed il conseguente inquadramento;
- b) In data 27 settembre, 15 e 29 novembre 2019 le Parti si sono incontrate e, tenuto conto di quanto previsto dall'accordo sindacale del 5 giugno 2018, hanno svolto ulteriori approfondimenti in relazione alla definizione del nuovo assetto del Contact Center e delle nuove modalità di organizzazione dell'orario di lavoro e dei relativi turni.

SI CONVIENE QUANTO SEGUE

- 1) Le premesse formano parte integrante dell'accordo.
- 2) Fermo restando quanto previsto in tema d'orario e turni di lavoro dall'art. 161 del vigente CCNL, a partire dal 2 gennaio 2020 nel Contact Center saranno effettuati i seguenti turni di lavoro:

Per il personale part-time a 25 ore (Turni dal lunedì al sabato su 5 giorni settimanali)

turno 1A	Dalle ore	9,00	alle ore	14,00	dal lunedì al sabato
turno 3A	Dalle ore	12,30	alle ore	17,30	dal lunedì al venerdì
turno 21B	Dalle ore	14,00	alle ore	19,00	dal lunedì al venerdì
	Dalle ore	9,00	alle ore	14,00	sabato
turno 21C	Dalle ore	15,10	alle ore	20,10	dal lunedì al venerdì
	Dalle ore	9,00	alle ore	14,00	sabato

Per il personale part-time a 30 ore (Turni dal lunedì al sabato su 5 giorni settimanali)

turno 1	Dalle ore 8,15	alle ore 14,15	dal lunedì al sabato
turno 21	Dalle ore 14,10	alle ore 20,10	dal lunedì al venerdì
	Dalle ore 8,15	alle ore 14,15	sabato
turno 3B	Dalle 11,00 alle 14,00 e	Dalle 14,30 alle 17,30	dal lunedì al venerdì

Per il personale part-time a 24 ore (Turni dal lunedì al mercoledì su 3 giorni settimanali)

turno 41 Dalle ore 9,10 alle ore 18,10 dal lunedì al mercoledì
con intervallo pranzo dalle ore 13.10 alle ore 14.10

turno 42 Dalle ore 11,10 alle ore 20,10 dal lunedì al mercoledì
con intervallo pranzo dalle ore 14.10 alle ore 15.10

con applicazione del turno 42 ovvero, in subordine, con alternanza settimanale fra i due turni sopra indicati

Per il personale a tempo pieno

turno 1	Dalle ore 8,15	alle ore 14,15	dal lunedì al sabato
turno 21	Dalle ore 14,10	alle ore 20,10	dal lunedì al venerdì
	Dalle ore 8,15	alle ore 14,15	sabato mattina
turno 3	Dalle ore 9,15	alle ore 17,50	dal lunedì al giovedì
	Dalle ore 9,20	alle ore 17,50	venerdì con intervallo di 70 minuti
turno 31	Dalle ore 8,15	alle ore 16,40	dal lunedì al giovedì
	Dalle ore 8,20	alle ore 16,40	Venerdì con intervallo di 60 minuti
turno 32	Dalle ore 11,45	alle ore 20,10	dal lunedì al giovedì
	Dalle ore 11,50	alle ore 20,10	venerdì

Con riferimento ai turni di lavoro disciplinati nel presente accordo sindacale è prevista una flessibilità come di seguito riportata:

- turno 1A entrata: 8.50-9.05, uscita: 14.00-14.05
- turno 3A entrata: 12.30-12.35, uscita: 17.25-17.40
- turno 21B entrata: 14.00-14.05, uscita: 18.55-19.10
- turno 21C entrata: 15.10-15.15, uscita: 20.05-20.20

- turno 1 (mattina) entrata: 8.05-8.20, uscita: 14.15-14.20
- turno 21 (pomeriggio) entrata: 14.10-14.15, uscita: 20.05-20.20
- turno 3 (spezzato) entrata: 9.10-9.25, uscita: 17.45-18.00
- turno 3B entrata: 10.50-11.05, uscita: 17.20-17.35

- turno 31 entrata: 8.05-8.20, uscita: 16.30-16.45
- turno 32 entrata: 11.45-12.00, uscita: 20.05-20.20

- turno 41 entrata: 9.00-9.20, uscita: 18.05-18.20
- turno 42 entrata: 11.00-11.20, uscita: 20.05-20.15

Nell'esercizio dell'orario flessibile il saldo al mese, in più o in meno, compreso cioè il riporto dei mesi precedenti, non può in ogni caso superare le 8 ore in eccesso e le 6 ore in difetto

Per il personale a part time orizzontale e a tempo pieno, la presenza media su base annua sarà di norma di 3 sabati ogni 10 settimane di calendario.

- 3) A far data dal 1° febbraio 2020 sarà consentito su base volontaria il passaggio da un profilo orario a 25 ore settimanali ad un regime orario a 30 ore settimanali fino a concorrenza di un limite massimo pari a n. 4 operatori del Front office Vendite.

- 4) Con riferimento al profilo orario a part time verticale di 24 ore settimanali, ferma restando la disciplina dei turni e delle flessibilità in entrata ed in uscita disciplinate nell'accordo sindacale del 5 giugno 2018, a far data dal 1° gennaio 2020 l'intervallo per il pranzo potrà avere una durata effettiva compresa fra i 45 ed i 60 minuti, con conseguente computo nel saldo positivo dell'orario di lavoro flessibile.

- 5) A far data dal 1° aprile 2020, a fronte di richiesta da parte del personale a tempo pieno interessato operante nel Back Office Vendite, sarà assegnato in modo fisso il turno 31, fermo restando la possibilità di effettuare un cambio turno per svolgere il turno 32.

- 6) Le Parti convengono di incontrarsi entro il 31 ottobre 2020 per verificare l'andamento delle soluzioni operative disciplinate dal presente verbale di Accordo, in ragione dei cambiamenti che si saranno potuti determinare nel corso dell'anno.

- 7) La suddetta disciplina relativa all'orario di lavoro nel Contact Center annulla e sostituisce integralmente quella prevista negli accordi dell'8/10/2011 e del 29/11/2011.

NOTA A VERBALE

L'efficacia del presente Accordo è condizionata per la parte sindacale alla ratifica assembleare dei lavoratori.

Letto, sottoscritto e confermato

Compagnia Assicuratrice Linear S.p. A.